



“梦幻武当”太极功夫秀。图/冯开春



游客手持小红旗有序进入景区。图/周强

让每位游客宾至如归

——武当山特区十一黄金周旅游综述

■ 特约记者 冯开春 通讯员 吕超 李波

礼赞抗疫英雄、礼敬援鄂战士、礼遇来鄂贵宾，是武当山旅游经济特区本次黄金周的服务主基调。今年黄金周恰逢中秋、国庆双节叠加，武当山特区按照全体在线、全线防控，一点触发、多点联动的工作思路，全面搭建链式安全防护网，十一旅游黄金周呈现超同期、超历史、超预期的特点，在人财物、工作职责、具体执行三到位的总体要求下，紧抓9大安全，严控7大重要节点，确保3个到位，实现了“安全、秩序、质量、效益”四统一的目标。

全方位部署。武当山特区先后召开4次黄金周旅游安全专题会议，下发了武当山黄金周旅游接待工作方案、应急预案，对金顶、琼台、南岩、太子坡、山门口等旅游重点部位，均由特区两委班子成员牵头，相关部门负责，统筹协调，科学调度。

全氛围营造。全区各单位及宾馆、饭店、学校、药店户外LED大屏幕、滚动电子屏播放“向全国人民感恩致敬”、“惠游湖北 武当有礼”等字幕。通过“歌唱祖国”快闪活动、“武当迎国庆，祈福传万家”接力祈福互动活动和“致敬抗疫英雄 感恩有礼”活动，把湖北人民最真挚的祝福送给全国人民。

全覆盖排查。组建了疫情防控、车辆、道路交通、森林防火、文物、娱乐设施、食品卫生、舆情、游客安全等9个工作专班，对160余名重点岗位旅游服务人员进行了核酸检测，对230辆旅游车辆、63处重点文物、130余家宾馆饭店等重点领域进行了全面排查，发现并整改隐患30余处。特区应急管理部门还组建应急处置联动小组，针对风、雨、雾等多种天气特点，预设了游客拥堵、踩踏滞留等多种情况以及相应的排险措施，确保30分钟内响应并处置到位。

全区域畅通。特区建设临时停车场6处，预备停车位9700多个，提前对316国道、景区公路提档升级，协调汉十高速分流，景区运行200多辆旅游车辆，游客停车、车辆运转井然有序。从10月3日起，还开通了汉十高铁武当山西站至武当山、快乐谷旅游区免费直通车，确保外地游客下车后方便快捷抵达武当山。及时通过LED显示屏、手机短信、广播等方式，发布旅游信息，引导游客合理规划旅游线路，并组织3台通信应急车保障通讯畅通。

全节点防控。在疫情防控方面推出了“3348”防控措施，即在景区游客中心、琼台、南岩3个游客集散地停放3辆救护车，配套3个留观室，严把“景区入口、索道入口、宗教场所入口”3大关口，全面落实查验健康码、戴口罩、测温、消杀4个基本防护标准，在游客中心、南岩、琼台等重点区域设置了8个防疫点。全身心救助，建立了全面系统的医疗急救救助机制，按照“三个五”工作要求，全面做好游客

服务。即：五百米服务，旅游工作人员作业半径不超过500米，达到最短响应距离；五分钟处置，就近应急处理，控制在5分钟以内，保障最佳救援时间；五件套装备，所有景区工作人员配备葡萄糖、救心丸、藿香正气水、红花油、医疗包扎带等五件套。成功对5名低血糖、心脏病、外伤等游客实施紧急救援，并帮助游客寻找失物等，“小红帽”被亲切地称为游客的“保护神”。

全行业规范。武当山景区出台一系列旅游优惠政策，进一步让利旅行社和游客。同时，加强旅游市场监管，全面实施“不准拉客、宰客，不准强买强卖、不得强迫消费、违规收费”等《九不准！最新旅游服务规范》。开办全省第一家新时代旅游文明夜校，通过3场培训活动系统提升了涉旅行业人员、群众有关文明旅游、旅游安全、接待服务礼仪等方面素养。

全业态服务。推出了多元业态服务游客，武当武术、道茶夜话、打坐静心、道家斋菜等特色文化体验项目全面发展，为民宿业、酒店业增添了独特魅力；武当特色养生民宿正成为游客体验旅游的新选择；太和医院武当山院区推出了特色医养项目；“要健康，到武当”康养旅游目的地品牌加速形成。快乐谷景区二期游乐项目开业迎宾，户外拓展项目备受青少年群体青睐；太极湖水上游景区重启开放，“菊世无双”金秋菊展，吸引众多游客前往。“玄岳之光”光影秀、玉虚街夜市、“梦幻武当”太极功夫秀等武当夜游项目极大地丰富了游客的夜生活。

全媒体宣传。中央广播电视总台《坐着高铁看中国》直播武当山，《地理中国》、《传家》栏目对武当山进行专题报道；湖北卫视《湖北新闻》播发“动看湖北”之“十堰：山水车城”；新华社、学习强国、央视、湖北日报、长江云、荆楚网、十堰日报社、十堰广播电视台、凤凰网、抖音、快手等全媒体平台推出武当山安全旅游系列报道。据统计，十一期间在中央级媒体刊发、播出新闻6篇、省级媒体11篇、市级媒体55篇，触达量达1.1亿次，进一步提升武当山的美誉度和向往度。

全岗位尽职。全区上下，全员上岗，尽职尽责，扎实做好旅游安全和管理服务工作，景管、公安、文旅、文物、卫健、市场监管、城管、消防、道协、车队、索道、志愿者等部门1000余人给游客提供一个安全、舒心、温馨的旅游环境。特区纪委、组织等部门组成专班，对两节期间旅游投诉、干部作风等情况全面检查，一天一检查一通报。黄金周期间，武当山无安全责任事故、无重大旅游投诉、无游客滞留景区，旅游交通安全有序，旅游秩序井然。

武当山正以“风景养眼、服务养心、文化养神、武术养生、亲水养性”的行为践行着“不让一位游客受委屈”的承诺，让每位游客宾至如归。

开通武当山西站至景区免费直通车。
图片由武当台提供

志愿者服务。图/冯开春

全区上下，全员上岗，尽职尽责，扎实做好旅游安全和管理服务工作。
图/冯开春

致敬抗疫英雄，感恩有礼。图/冯开春